

Lajin tekninen kuvaus

301 Asiakaspalvelu ja myynti



1	Kilpailulajin perustiedot	3
2	Yhteiset teemat lajissa	5

1 Kilpailulajin perustiedot

1.1 Kilpailulajin lajinumero ja nimi

301 - Asiakaspalvelu ja myynti

1.2 Kilpailumuoto

Kilpailu on yksilökilpailu.

1.3 Kilpailijoiden ikäraja

22 vuotta.

1.4 Ammatilliset tutkinnot ja osaamisalat

Tämän lajin tehtävät perustuvat liiketoiminnan perustutkintoon. Perustutkinnon ammattinimike on merkonomi. ([Liiketoiminnan perustutkinto - ePerusteet](#))

Merkonomi työskentelee monipuolisissa asiakaspalvelu-, myynti- ja markkinointitehtävissä erilaisissa kaupan alan yrityksissä sekä muissa palvelu- ja liiketoimintaympäristöissä. Työpaikkoja voivat olla esimerkiksi vähittäiskaupan yritykset, erikoisliikkeet, verkkokaupat, palveluyritykset sekä erilaiset myynti- ja markkinointiorganisaatiot.

Työ edellyttää asiakaspalvelu- ja myyntiosaamista, vuorovaikutustaitoja, digiosaamista, liiketoiminnan ymmärrystä sekä vastuullista, itsenäistä ja suunnitelmallista työtettä. Merkonomilla on valmiudet toimia myös yrittäjänä.

1.5 Yleiskuvaus kilpailulajista

Merkonomi on asiakaspalvelun ja myynnin ammattilainen, joka toimii asiakaslähtöisesti erilaisissa palvelu- ja myyntitilanteissa huomioiden asiakkaan tarpeet, kannattavan liiketoiminnan sekä alan säädökset.

Asiakaspalvelun ja myyntityön ammattilainen osaa palvella asiakkaita monikanavaisesti vaihtelevissa tilanteissa. Työssä keskeistä on asiakkaiden kohtaaminen, palvelutilanteiden sujuva hoitaminen sekä myyntityö erilaisissa toimintaympäristöissä. Työ sisältää asiakkaiden tarpeiden kartoittamista, tuote- ja palveluneuvontaa, kassatyöskentelyä, tilausten käsittelyä sekä myymälän siisteyden ja turvallisuuden ylläpitämistä. Työhön sisältyy myös reklamaatioiden käsittely, kampanjoiden toteuttaminen sekä myynnin tulosten seuranta.

Taitaja-kilpailussa kilpailija toimii monipuolisissa asiakaspalvelu- ja myyntitehtävissä aidossa työympäristössä tai työelämää vastaavissa olosuhteissa. Kilpailutehtävät mittaavat kilpailijan kykyä toimia asiakaslähtöisesti, myynnillisesti ja vastuullisesti erilaisissa palvelutilanteissa. Työskentelyssä noudatetaan työturvallisuusmääräyksiä ja kestävän kehityksen periaatteita.

1.6 Kilpailulajin osaamisvaatimukset

Kilpailulajin osaamisvaatimukset perustuvat liiketoiminnan perustutkinnon myyntityön ja asiakaspalvelun tutkinnon osien kiitettävän tason ammattitaitovaatimuksiin.

Kilpailija osaa kartoittaa asiakkaan tarpeita, myydä asiakkaan tarpeita vastaavia tuotteita ja palveluja kannattavasti sekä palvella asiakkaita asiakaslähtöisesti erilaisissa toimintaympäristöissä. Kilpailijan tulee selviytyä asiakaspalvelutilanteista myös englannin kielellä.

Kilpailija osaa arvioida omia vahvuuksiaan ja osaamistaan sekä kehittää toimintaansa palautteen perusteella. Työskentely on yrittäjämäistä, taloudellista, laadukasta, hyvin organisoitua ja oma-aloitteista.

Kilpailija käyttää työvälineitä ja laitteita tarkoituksenmukaisesti huomioiden työturvallisuuden, ergonomian, työhyvinvoinnin ja kestävän kehityksen periaatteet. Lisäksi kilpailija toimii vastuullisesti, noudattaa alan säädöksiä ja ymmärtää asiakaspalvelun ja myyntityön merkityksen osana yrityksen kannattavaa liiketoimintaa.

2 Yhteiset teemat lajissa

2.1 Kestävä kehitys

Kestävän kehityksen eri osa-alueet ja vastuullisuus huomioidaan laajasti asiakaspalvelun ja myynnin kilpailulajissa ja niitä korostetaan myös arvioinnissa. Kilpailutehtävissä kilpailijoiden odotetaan tuovan esille vastuullisuusnäkökulmia ja toimivan kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti. Kilpailutehtävissä käytettävät tuotteet, palvelut ja yhteistyökumppanit valitaan vastuullisuutta huomioiden.

Kestävän kehityksen periaatteet näkyvät kilpailulajissa ekologisen, taloudellisen sekä sosiaalisen ja kulttuurisen kestävyuden näkökulmista seuraavasti:

Ekologinen kestävyys

- Lajialueen toteutuksessa hyödynnetään mahdollisuuksien mukaan olemassa olevia materiaaleja ja rakenteita.
- Lajialueella syntyvät jätteet lajitellaan ja kierrätetään asianmukaisesti.
- Myynnin ja asiakaspalvelun ammattilainen hyödyntää digitaalisia työvälineitä tehokkaasti vähentäen turhaa tulostamista, ylimääräisiä esitteitä ja muita lyhytikäisiä materiaaleja.
- Työskentelyssä suositetaan pitkäkestoisia, ajantasaisesti päivitettäviä digitaalisia ratkaisuja, jotka tukevat resurssiviisautta ja sujuvaa asiakastyötä.
- Kilpailijan tulee osata huomioida tuotteiden alkuperä, kestävyys, huollettavuus ja kierrätettävyys osana asiakkaan vastuullisia valintoja.

Taloudellinen kestävyys

- Kilpailija käyttää työvälineitä, materiaaleja ja muita resursseja tarkoituksenmukaisesti ja taloudellisesti.
- Työskentelyssä huomioidaan yrityksen kannattavuus sekä asiakkaan tarpeisiin sopivien ratkaisujen tarjoaminen.
- Kilpailija ymmärtää vastuullisten tuote- ja palveluratkaisujen merkityksen osana pitkäjänteistä liiketoimintaa.
- Digitaalisia ratkaisuja hyödynnetään tehokkaasti resurssien käytön optimoimiseksi ja turhan materiaalikulutuksen vähentämiseksi.

Sosiaalinen ja kulttuurinen kestävyys

- Kilpailussa edistetään yhdenvertaisuutta, osallisuutta ja turvallista toimintaympäristöä kaikille osallistujille.
- Asiakkaita kohdellaan tasapuolisesti, kunnioittavasti ja asiakaslähtöisesti.
- Kilpailijoita kannustetaan yhteisölliseen toimintaan ja verkostoitumiseen. Näitä tuetaan esimerkiksi tarjoamalla yhteistä virikkeellistä tekemistä odotustiloihin.
- Laji korostaa vastuullista asiakasviestintää, reilua ja läpinäkyvää toimintaa sekä eettistä myyntityötä.
- Kilpailijoilta edellytetään kunnioittavaa viestintää sekä kykyä luoda turvallinen asiointiympäristö.
- Palautteen antaminen ja vastaanottaminen tapahtuvat rakentavasti ja ammatillisesti.

Kilpailijat oppivat, miten kestävä kehitys toteutuu käytännössä asiakaspalvelun ja myynnin ammatillisissa tehtävissä osana jokapäiväistä työskentelyä. Kokonaisuutena kestävä kehitys näkyy lajissa tapana toimia suunnitelmallisesti, laadukkaasti, vastuullisesti ja eettisesti osana ammattimaista asiakaspalvelu- ja myyntityötä.

2.2 Yrittäjyys

Yrittäjyys näkyy asiakaspalvelun ja myynnin kilpailulajissa ammatillisena toimintatapana, jossa korostuvat tavoitteellisuus, oma-aloitteisuus, vastuunotto ja kyky toimia muuttuvissa asiakas- ja myyntitilanteissa. Kilpailijalta odotetaan yrittäjämäistä asennetta riippumatta siitä, toimiiko hän työntekijänä vai yrittäjänä.

Yrittäjyys näkyy kilpailulajissa muun muassa seuraavasti:

- kilpailija työskentelee oma-aloitteisesti, vastuullisesti ja tavoitteellisesti
- kilpailija suunnittelee, organisoii ja arvioi omaa työskentelyään
- kilpailija hallitsee ajankäyttöään ja etenee tehtävissä aikataulun mukaisesti
- kilpailija käyttää työvälineitä, materiaaleja ja muita resursseja tarkoituksenmukaisesti ja taloudellisesti
- kilpailija tunnistaa asiakkaan tarpeita ja tarjoaa niihin sopivia ratkaisuja
- kilpailija ymmärtää asiakaskokemuksen merkityksen yrityksen menestykselle ja kannattavalle liiketoiminnalle
- kilpailija toimii palveluhenkisesti ja rakentaa asiakkaalle positiivisen asiakaskokemuksen
- kilpailija arvioi omaa toimintaansa ja kehittää osaamistaan jatkuvasti

Asiakaspalvelu- ja myyntityössä yrittäjyys näkyy erityisesti siinä, että kilpailija osaa tuottaa asiakkaalle arvoa samalla tukien yrityksen kannattavaa ja vastuullista toimintaa. Kilpailijan odotetaan toimivan siten, että jokainen ratkaisu ja työvaihe tukevat laadukasta asiakaspalvelua, myynnillisiä tavoitteita sekä yrityksen liiketoimintaa.

2.3 Työturvallisuus ja työhyvinvointi

Asiakaspalvelun ja myynnin kilpailulajissa työturvallisuus ja työhyvinvointi ovat osa ammattimaista työskentelyä. Kilpailijan tulee huolehtia sekä omasta että asiakkaiden turvallisuudesta ja toimia työympäristössä vastuullisesti. Työturvallisuus, ergonomia ja työhyvinvointi tukevat laadukasta asiakaspalvelua sekä turvallista ja sujuvaa työskentelyä.

Työturvallisuus ja työhyvinvointi näkyvät kilpailulajissa muun muassa seuraavasti:

- työpiste pidetään siistinä, turvallisena ja tarkoituksenmukaisena
- työvälineitä ja laitteita käytetään ohjeiden mukaisesti
- ergonomiset työasennot huomioidaan sekä istuma- että seisomatyössä
- tavaroita käsitellään turvallisesti ja ergonomisesti
- kilpailija suunnittelee ja rytmittää omaa työskentelyään tarkoituksenmukaisesti
- kilpailija ylläpitää rauhallista ja asiakaspalvelutilanteisiin sopivaa työotetta myös kiire- ja painetilanteissa
- kilpailija hyödyntää taukoja palautumisen ja työkyvyn ylläpitämisen tukena
- kilpailija huomioi oman sekä asiakkaiden turvallisuuden kaikissa työtilanteissa

Kilpailutehtävissä ja arvioinnissa kiinnitetään huomiota työturvallisuuteen, ergonomiaan sekä työhyvinvointia tukeviin toimintatapoihin. Kilpailijalta edellytetään vastuullista toimintaa, turvallisten työtapojen noudattamista sekä kykyä ylläpitää omaa työhyvinvointiaan osana ammattimaista asiakaspalvelu- ja myyntityötä.